

## 医院导诊工作计划 ( 精选3篇 )

### 篇1：医院导诊工作计划

门诊导诊台是医院的重要服务窗口。随着医院加强精神文明建设和人民群众对质量医疗服务的需求，其服务范围早已突破单一的导诊概念，成为了医院门诊导诊医疗咨询，健康教育，便民服务等综合服务的窗口，在医疗市场竞争激烈的今日，导诊作为优质服务的一个组成部分正发挥着越来越主要的作用。在上级党委和团委的领导下，导诊台坚持以邓小平理论和江泽民“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕“一切以病人为中心”积极创建青年文明岗位以此推进导诊台文明建设工作，使导诊的服务更上一个新的台阶。主要的创建计划如下：

#### 一、严格根据青年文明号“四个一流”的目标抓好创建工作

1.加强创建工作的制度建设。首先建立领导小组。医院成立了分管管理任组长，门诊部和团委参与的创建领导小组，领导整个创建活动。逐步建立科学的管理，激励，监督机制，制定了详细的工作计划。其次，与导诊特点结合起来，进一步完善导诊的基本服务规范，完善建立了科学的监督约束机制，如把青年文明号创建标志亮出来，公开服务标准和监督联系方式，公布医院以及省卫生厅青年文明号领导小组省团委等各级的监督投诉联系方式等。第三，是建立服务承诺制度。第四，是规范制度青年文明号服务卡，主动发放服务卡，第五，建立青年文明号，创建工作的档案，建立健全创建台帐，做好宣传报道，图片资料，音像资料的收集工作。

2.专心做好导诊的服务工作。首先，连续开展文明服务用语，对服务语言，服务技巧进行反复分析，探讨，进一步提高服务质量。其次，规范管理制度完善的工作职责，工作制度以及服务规范等，如首问责任制。第三，与相关科室协同，在导诊台发放宣传材料，普及医学科学学问，积极开展健康教育活动。第四，定期组织导诊业务学习，除了加强岗位技能培训外，还要加强岗位员工熟识青年文明号的基本常识。第五，是对护理专业的实习生进行系统的导诊服务规范的训练，设立反馈意见，进一步提高实习生的服务意识与实习质量。

3.拓展导诊台服务范围，把服务延伸到社区。首先，要积极参与上级团委，门诊团支部组织的各项活动。其次，积极参与省市组委会每年统一开展的文明示范活动。第三，开展青年文明号服务卡助万家活动，主动上门服务，依据详细状况开展“号户”帮扶活动等。

#### 二、加强团支部建设，强化团员青年思想政治工作

专心组织学习教育活动，导诊台全部工作人员都利用周会等形式，深入学习邓小平理论和江泽民“三个代表”重要思想努力提高自身素养，自觉树立起正确的人生观价值观，导诊台还留意通过以宣传栏、标语等于形式营造良好的创建氛围。如在导诊台上标示“创建青年文明号”岗位，在导诊台两侧公布“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，领先垂范”的信用公约和“管理一流、服务一流、人才一流、业绩一流”的创建目标，让患者一走进门诊大厅就能感受到深厚的创建氛围。

## 篇2：医院导诊工作计划

XXX年我的工作是在前台做导诊护士，前台导诊是一项非常有挑战性的工作，因为各色各样的病人都有，咨询的各种问题也千姿百态，有时令人啼笑皆非，我都能认真耐心地向他们解答，病人满意的笑容是我们工作最大的动力。

我们的工作有咨询、陪诊、送诊、沟通协调、为行动不便和住院病人做检查和免费提供轮椅、平车、发放各类报纸、健康教育宣传品、科室简介；这些事都很不起眼，但是做好了就能为患者提供极大的方便，使患者感到愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任，做不好就会影响到患者对医院的评价，进而破坏医院医学，教育网收集整理整体效劳形象。

工作时间长了，有人会对我们的工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛苦没长进，如果没有强烈的事业心和责任感，我们的工作人员的激情很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的效劳特质，效劳失去了激情就像人类失去了灵魂。

### 一、树立新观念，提高了工作人员的职业责任感

1、 要为患者服好务就意味着要对医院环境和相关事宜做到了然于胸，我们的工作人员就是患者的一张“绿卡”，患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对其他科室效劳不满，我们是协调员，我们的最终目标就是千方百计满足患者的需求。用真心付出和真诚效劳开启患者心门，赢得患者信任。

2、 要为患者服好务就要做患者考不倒问不住的医院的“活字典”。作为医院效劳的第一站，每天要接触年龄不同、性格各异的人，如何让这些形形色色需求各不相同的人希望而来，满意而归，是对我们工作人员知识智慧，沟通交流能力最大的考验，不仅要熟知医院的环境特色技术及设备力量，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特色及专家特点。通过自己得体的言谈，广博的知识，满足患者的需求，赢得患者信任和认可。架起了患者与医院的桥梁。

### 二、通过各种培训，提高了工作人员的整体素质

提升效劳质量的关键，在于效劳人员素质的提高，但绝非一朝一夕之功，掌握一定的理论知识和专业技能，通过制定相关职责、制度、行为标准和专业培训、礼仪培训等，提高导诊人员的素质，使我们工作人员具备高度的敬业精神。我们的工作与其他护理工作一样不可轻视的，是表达医院优质效劳的窗口，只有从这一高度去认识，才能主动热情帮助前来就诊的患者。

### 三、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就医环境

门诊病人就医心切，常造成不必要的拥挤和争吵，假设处理不当，可导致秩序混乱。我们护士要富有同情心，把病人当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的

痛苦和烦恼，及时掌握病人的心态和各种需求，耐心地解答他们的问题，同时还要保持头脑冷静，安

定病人的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护门诊秩序。另外，导诊护士兼职着保持门诊环境清洁的职责，比方在看到有病人及家属吸烟或随地乱扔垃圾时，能大胆而有礼貌地给予指正，让每位病人都能自觉遵守医院的有关规章制度，共同创造出一个安静、有序、整洁的就医环境。

总之“导诊”看似是一件比拟轻松的工作，但要成为一名优秀的导诊员并不容易，不但要注重仪表端正还要时时保持积极的情绪，懂得一定的沟通技巧及简单的医学知识，更重要的是拥有一颗高度的同情心，想病人之所想，急病人之所急，理解病人，全心全意投入到工作中。通过每日晨会时间对所有导诊人员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的缺乏持续改良，力求把导诊工作作到精益求精，这样才能真正为病人解决实际困难，同时也能对医院的社会效益和经济效益起到积极的推动作用。

### 篇3：医院导诊工作计划

门诊是医院的窗口，门诊工作具有接触病人多、病人流动性大、病种复杂等特点，而病人在短时间内又围绕着挂号、候诊、检查、取药及处理等，不停地接受信息、反馈信息，从而又使门诊工作具有明显的不稳定性。因此，我们医院设立了导诊护士。我就是其中的一位，在导诊工作一年多了，有很多的体会，导诊这个工作说好干也好干，就是服务好每一位患者，让患者来我院看病觉得是一种享受。导诊护士的言谈举止、行为规范、道德情操都会给病人留下深刻印象，所以说我觉得这个工作也很好干，但往往有时还是干的不到位，没有尽到导诊护士的责任。做好导诊工作是沟通病人与医院之间的桥梁，有利于患者及时、准确的就诊。也是医院服务质量提高的一种体现，所以要重视门诊的导诊工作。

随着医学模式的转变，人们生活水平和文化水平的不断提高，对医院服务质量的要求也不断提高，所以说导诊这是个关键，因此，为方便患者就诊，导诊工作显得越来越重要。导诊护士的工作关系到医院的整体形象和声誉，它在医院各系统中起着承上启下的作用，为此，加强人性化导诊服务，提高整体护理质量势在必行。门诊接受病人多、病人流动性大、病种复杂，在短短的时间内病人围绕着挂号、候诊、检查、取药及处置等，不停地接受信息，反馈信息，具有明显的不稳定性。所以说导诊会起到很大的作用，这样起到了灵活的就医效果。

医疗市场竞争越来越严峻，对护士的要求也越来越高，病人来医院就诊。首先接触的是门诊导诊护士，因此必须重视提高导诊护士的整体素质。以适应“以病人为中心”。“以人为本”的服务模式的转变。所以说导诊这个岗位是非常重要的岗位，我们一定要进到我们应该进的责任。在今后的工作上我一定要再努力。把它干的更好。

1、导诊台的护士8点准时上岗，在未上岗前，首先把走廊两侧灯全部打开，为来院就医的患者创造一个良好的医疗环境;下班后要及时关闭灯关，以保证医院安全和节能。遇到阴天下雨光线暗时，要及时将大厅灯打开(平时晴天不开)。

2、导诊台的岗位是医院的窗口，导诊台的护士上岗必须衣表整洁规范、微笑服务，对来院看病的每一位患者应该做到“来有应声，走有送声”，它体现一个单位文明的象征。

3、导诊台的护士必须使用文明用语，接待每一位患者，都要“请”字当头，说一声“您好”，严禁使用禁语。如：不知道、不清楚等。

4、导诊护士在接待患者时，不准坐着与患者说话，应该有礼貌的站立交谈，以体现文明服务。

5、导诊台护士要认真接听每一个咨询电话，并做好电话记录;对咨询的内容当时能解答的当时解答，当时解答不了的，要及时反馈给相关部门，并认真做好电话的回复工作，每周总结电话情况并上报。

6、对来院就医的患者咨询或提出的问题，导诊台的护士态度和蔼、解释要耐心，尽可能的让患者满意。

7、导诊台的护士必须熟练掌握全院每个科室所处的位置、每位专家的诊疗项目及全院情况，以便于做好咨询和引导患者就医。

8、对年老体弱、行动不便的患者就医没有家人陪同的，要主动、热情扶持到相关医生诊室就诊，并协助挂号、交款。

9、对患者看病去的诊室不太好找的位置，导诊护士要详细引导或送到该去的诊室，以免患者走弯路，引起不必要的麻烦。

10、患者看完病后，要离开医院时，导诊护士要说一声“请走好”，给患者一种温馨、舒适、感到来院如到家的